

บทที่ 2

ความหมาย ความสำคัญ และ ประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

2.1 ความหมายของการเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในตัวเอง การได้มาซึ่งความสำเร็จในการเจรจาต่อรองเป็นที่ต้องการของทุกคน เพราะทักษะในการเจรจาต่อรองมีบทบาทสำคัญมากมายทั้งในด้านธุรกิจและการดำเนินชีวิต คำนิยามหรือความหมายของการเจรจาต่อรองนั้นมีหลากหลาย ได้มีผู้ให้ความหมายของการเจรจาต่อรองไว้หลายประการ เช่น

Herb Cohen ได้ให้คำนิยามว่า การเจรจาต่อรอง คือ การใช้ความรู้และความพยายามเกลี้ยกล่อมบุคคลที่เรามุ่งจะได้ของจากเขาให้เกิดนิยมนิยมชอบเรา หรือ คือ การใช้ความรู้และอำนาจเข้าไปคลี่คลายความตึงเครียด¹

Michael Schatzki และ Wayne R. Coffe กล่าวว่า การเจรจาต่อรองเป็นเพียงการแลกเปลี่ยนระหว่างคน โดยมีจุดประสงค์ที่จะให้ต่างฝ่ายต่างได้รับสิ่งที่ตนต้องการ²

John L. Graham และ Yoshihiro Sano ได้ให้ความเห็นว่า สำหรับชาวอเมริกัน การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ คือ กิจกรรมแห่งการแก้ปัญหา เพื่อหาข้อตกลงที่ดีที่สุดสำหรับทั้งสองฝ่าย แต่

¹ ธรรมรงค์ น้อยคุณ, นักต่อรองต้องอย่างนี้ แปลจาก Herb Cohen, *You Can Negotiate Anything*, (กรุงเทพฯ : บริษัท สร้างสรรค์ - วิชาการ จำกัด, 2532), หน้า 3.

² อำนวยชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์, *เจรจาอย่างมีชั้น ต่อรองอย่างมีเชิง* แปลจาก Michael Schatzki & Wayne R. Coffe, *Negotiation : The Art of Getting What You Want*, (พิมพ์ครั้งที่ 3; กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนาการพิมพ์, 2536), หน้า 15.

สำหรับนักธุรกิจชาวญี่ปุ่น การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ คือ การใช้เวลาเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยมุ่งเป้าหมายที่ผลประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว³

Roger Fisher และ William Ury ให้ความหมายของการเจรจาต่อรองไว้ว่า การเจรจาต่อรอง คือ วิธีการพื้นฐานในการแสวงหาสิ่งที่ผู้ต่อรองต้องการจะได้ การต่อรอง คือ ลักษณะการสื่อสารชนิดไป-กลับ ที่ผู้ต่อรองทั้งสองฝ่ายต่างมีจุดสนใจเฉพาะบางอย่างที่แตกต่างกันและต่างฝ่ายต่างเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ⁴

Harry A. Mills ให้ความหมายว่า การเจรจาต่อรอง คือ หนทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้สิ่งที่เราต้องการ เราเจรจาต่อรองเพื่อจัดข้อขัดแย้งและผลประโยชน์ของตนเอง⁵

Mark K. Schoenfield และ Rick M. Schoenfield ให้ความเห็นว่า การเจรจาต่อรอง เป็นกระบวนการที่ฝ่ายต่างๆเข้ามาทำการตัดสินใจกันว่า จะสามารถทำการตกลงกันให้เป็นที่ยอมรับได้หรือไม่ มันไม่ได้เป็นเพียงการเสนอ และการรับคำเสนอจำนวนหนึ่งเท่านั้น แล้วก็ไม่ได้เป็นเพียงการเลือกระหว่างว่าจะแข่งขันกัน หรือจะร่วมมือกัน แต่เป็นกระบวนการทางด้านข้อมูลข่าวสารอันอำนวยให้ข่าวสารได้ถูกนำมาแลกเปลี่ยน ถัดกันกรอง และนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจ การเจรจาต่อรองยังเป็นกระบวนการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย ทั้งนี้เพราะมันเป็นกระบวนการที่ต้องมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องกันเกินกว่าหนึ่งคนเสมอ นักเจรจาต่อรองที่ดีจึงต้องมีความสามารถบางประการที่จะใช้จัดการกับตัวเองและคนอื่น เพื่อให้ได้เป็นผลลัพธ์ที่ต้องการออกมา⁶

³อำนาจชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์, **ต่อรองแบบญี่ปุ่น**, แปลจาก John L. Graham and Yoshihiro Sano, **Smart Baraining : Doing Business with the Japanese**, (กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด), หน้า 115-116

⁴ดร.ก้องเกียรติ โอภาสวงการ, **กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง (อย่างชนิดที่จบลงด้วยดี)**, เรียบเรียงจาก Roger Fisher and William Ury, **Getting to Yes**, (กรุงเทพฯ : หจก. เอช-เอน การพิมพ์, 2532), หน้า 13

⁵กฤตธี กิจปฏิพัทธ์, **เจรจาต่อรอง ศาสตร์และศิลป์แห่งชัยชนะ**, เรียบเรียงจาก Harry A. Mills, **Negotiate : The Art of Winning**, (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2538), หน้า 19

⁶พ.ศ.วีรจิต กลัมพะสุด, **การเจรจา**, เรียบเรียงจาก Mark K. Schoenfield and Rick M. Schoenfield, **The McGraw-Hill 36-Hour Negotiating Course**, (กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์, อิงค์, 2540), หน้า 6

จากนิยามของการเจรจาต่อรองดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปความหมายของการเจรจาต่อรองได้ว่า การเจรจาต่อรอง คือ ศาสตร์ และ ศิลป์ในการใช้ความรู้และความพยายามแก้ปัญหา เพื่อหาข้อตกลงที่ดีที่สุดสำหรับทั้งสองฝ่าย มีจุดประสงค์ที่จะขจัดข้อขัดแย้ง และเพื่อให้ต่างฝ่ายต่างได้รับสิ่งที่ตนต้องการ เพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ การเจรจาต่อรองยังเป็นการใช้เวลาเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยมุ่งเป้าหมายที่ผลประโยชน์ร่วมกันทั้งในระยะสั้น และ ในระยะยาว

2.2 ความสำคัญของการเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองนั้นเกิดขึ้นเพื่อให้ได้สิ่งที่คนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มต้องการ แต่การลงมือคิดลงมือในการเจรจาต่อรองนั้นความเสียหายย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดา การเจรจาต่อรองอย่างถูกวิธีจะเป็นหนทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง ความสำคัญของการเจรจาต่อรองก็คือเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่เราพอใจ ผลประโยชน์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการเจรจาต่อรอง และรวมทั้งกระตุ้นความต้องการ ความปรารถนา ความวิตกกังวล และความกลัว อันเกิดขึ้นในกระบวนการเจรจาต่อรอง โอกาสในการเจรจาต่อรองในชีวิตประจำวันของทุกคนมีอยู่มากมายอย่างไม่รู้จักหมดสิ้น ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนแต่เจรจาต่อรองได้ทั้งนั้นซึ่งทำให้เรียกได้ว่าการเจรจาต่อรองเป็นทักษะแห่งชีวิต ถึงแม้ว่าการต่อรองจะเป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องประสบกันทุกวัน แต่ก็เชื่อว่าทุกคนจะเป็นนักต่อรองที่ดีได้ กลยุทธ์ต่างๆในการต่อรองที่เคยปฏิบัติกันมาก็มักจะทำให้ฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายเกิดความไม่พอใจ เหนื่อยหน่ายหรือรู้สึกเสียเปรียบ⁷ ถ้าต่างฝ่ายต่างมุ่งความสนใจไปยังจุดยืนของตนมากเกินไป โอกาสที่แต่ละฝ่ายจะสนใจความต้องการของฝ่ายตรงข้ามก็น้อยลงเท่านั้น ในที่สุดโอกาสที่ทั้งสองฝ่ายจะตกลงกันก็เป็นไปได้ยาก หรือถ้าตกลงกันได้ ข้อตกลงที่วาก้อาจหมายถึงการเฉลี่ยผลต่างของจุดยืนสุดท้ายของทั้งสองฝ่ายคือๆ โดยที่ต่างฝ่ายต่างไม่เต็มใจ แทนที่จะเป็นข้อตกลงที่งดงาม และนำความพึงพอใจต่อกัน จากการรวบรวมข้อมูลสามารถแยกความสำคัญของการเจรจาต่อรองได้เป็นประเด็นหลักๆ ดังนี้

⁷ดร.ก้องเกียรติ โอภาสวงการ, กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง(อย่างชนิดที่จบลงด้วยดี), หน้า 14

2.2.1 ความสำคัญของการเจรจาต่อรองในแง่ของปัจเจกชน

ตั้งแต่มนุษย์เกิดมาก็ต้องมีการเจรจาต่อรองแล้ว มนุษย์ต้องใช้ทักษะด้านนี้ตลอดชีวิตเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการจากผู้อื่นซึ่งอาจเป็นไปตามสัญชาตญาณ การเจรจาต่อรองเกิดขึ้นตั้งแต่ภายในครอบครัว เมื่อสมาชิกในครอบครัวมีความต้องการบางอย่างซึ่งไม่ตรงกัน เช่น การเลือกรายการอาหารเย็น การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนในวันหยุด เป็นต้น การเจรจาต่อรองย่อมเกิดขึ้น แต่ทว่าผลจะลงเอยเป็นที่พอใจของทุกคนได้นั้น ก็ต้องอาศัยการเจรจาต่อรองอย่างเหมาะสมที่ให้ผลดีกับทุกฝ่าย การเรียนรู้วิธีการเจรจาต่อรองก็ต้องอาศัยการฝึกซ้อม ต้องอาศัยการเสริมสร้างทักษะขึ้นทีละเล็กทีละน้อย และต้องเรียนรู้หลักการเบื้องต้นก่อน และเมื่อทำไปเรื่อยๆ ก็จะเรียนรู้วิธีการต่างๆ ที่ยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นไปเอง ซึ่งการเจรจาต่อรองบางอย่างอาจเป็นเรื่องที่เคร่งเครียดจริงจัง และสำคัญมาก เช่น การต่อรองที่เกี่ยวกับการทำสัญญา ซึ่งมักจะมีประเด็นที่ว่าใครอยู่เหนือกว่าใครเสมอ ผลคือ โอกาสที่การต่อรองจะยุติลงในทางที่ดีสำหรับทั้งสองฝ่ายคงเป็นไปได้ยาก⁸

2.2.2 ความสำคัญของการเจรจาต่อรองในแง่ของทางธุรกิจ

นักธุรกิจทุกคนทราบดีว่าการเจรจาต่อรองมีความสำคัญต่อชีวิตของพวกเขาอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพราะเวลาส่วนมากในชีวิตการทำงานของพวกเขาล้วนแต่ต้องใช้ไปในการเจรจาต่อรอง แม้ในเวลาส่วนตัวพวกเขาก็ยังต้องทำการต่อรองอยู่ดี การจะเป็นมืออาชีพมากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการเจรจาต่อรองของพวกเขา และบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นนายจ้าง เพื่อนร่วมงาน คู่ค้า ลูกค้า หรือใครก็ตามที่ได้มีโอกาสเข้ามาสัมผัสกับเขาจะมองความมีประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจของเขาจากความสามารถในการเจรจาต่อรอง แต่ถึงจะได้ใช้ทั้งเวลาและพลังงานไปในการเจรจาต่อรองมากมาย ก็ยังมีคนที่เข้าใจในศาสตร์และศิลป์ของการเจรจาต่อรองอย่างถึงแก่นจริงๆ อยู่ไม่น้อยมาก นักธุรกิจมืออาชีพทุกคนยังคงแสวงหาวิธีวางแผนเจรจาต่อรองที่ดี และวิธีปฏิบัติการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ⁹

จากการศึกษาการเจรจาต่อรองพบว่า การเจรจาต่อรองมีความสำคัญต่อธุรกิจในเรื่องดังต่อไปนี้

⁸ ดร. ก้องเกียรติ โอภาสวงการ, กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง (อย่างชนิดที่จบลงด้วยดี), หน้า 21

⁹ พ.ต. วีรจิต กลัมพะสุด, การเจรจา, หน้า 2

ก. เป็นเครื่องมือในการให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดทางธุรกิจในรูปแบบตัวเงิน

วัตถุประสงค์ของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจนั้นก็เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ เช่น สัญญาทางการค้า การขายสินค้า การซื้อสินค้า หรือวัตถุดิบในราคาที่เหมาะสม การขอกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อลงทุนในธุรกิจ การผ่อนผันการชำระดอกเบี้ย การยืดเวลาการชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ การค้า การเร่งการชำระเงินจากลูกหนี้ เป็นต้น ซึ่งการเจรจาต่อรองในทางธุรกิจนั้น เกิดขึ้นทุกแห่ง และเกิดขึ้นตลอดเวลา แต่หลายครั้งที่การเจรจาต่อรองเกิดขึ้น และส่งผลอย่างที่ไม่ควรจะเป็น อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ และการขาดการปฏิบัติอย่างเหมาะสมในการเจรจาธุรกิจ การศึกษาถึงวิธี และเทคนิคการเจรจาต่อรองที่ถูกต้องเหมาะสมนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางธุรกิจ ซึ่งผลลัพธ์ของการเจรจาจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่างๆทางธุรกิจ ความก้าวหน้า หรือ ความล้มเหลวทางธุรกิจ

ข. เป็นเครื่องมือในการให้ได้มาซึ่งการร่วมมือทางธุรกิจระหว่างสองฝ่าย

การเจรจาต่อรองทางธุรกิจนอกจากเพื่อผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน แล้วยังมีประโยชน์ในแง่ของการแสวงหาความร่วมมือในการทำงานต่างๆด้วย เป็นต้นว่าการเจรจากับแผนกงานต่างๆในองค์กรเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น การเจรจาเพื่อการประสานงานระหว่างคู่ค้าทางธุรกิจสองฝ่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานของกันและกัน การที่ธุรกิจจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเจรจาต่อรองระหว่างสองฝ่ายเพื่อการประสานงานกันเป็นหลัก หลายธุรกิจนั้นมีการตกลงกันในเบื้องต้นเป็นอย่างดีในแง่ผลประโยชน์ระหว่างกัน แต่แล้วก็ต้องประสบปัญหาในเรื่องของการประสานงานกัน หรือ การขัดแย้งเนื่องจากการประสานงานกันไม่ราบรื่น ผลสุดท้ายกลับทำให้ธุรกิจของทั้งสองฝ่ายดำเนินไปได้เพียงระยะสั้นๆ ดังนั้น การเจรจาต่อรองทางธุรกิจเพื่อการประสานงานกันเป็นไปโดยราบรื่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเช่นกัน

ค. เป็นเครื่องมือในการขจัดความขัดแย้งด้านแรงงาน

ในองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะมิขนาดเล็กรหรือใหญ่ก็ตาม ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งด้านแรงงานเกิดขึ้นได้เสมอ ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่เท่าใดความขัดแย้งด้านแรงงานก็จะยิ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กรรุนแรงมากเท่านั้น ดังจะเห็นได้จากกรณีหยุดงานประท้วงของพนักงานในโรงงานบางแห่ง การจุดไฟเผาโรงงานเนื่องจากไม่พอใจผลการเจรจา เป็นต้น ยิ่งปัญหาหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวข้องกับคนกลุ่มใหญ่เท่าใดความเสียหายอันเกิดจากการเจรจาล้มเหลวก็มีมากเท่านั้น ดังนั้นการเจรจาต่อรองที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแรงงานสัมพันธ์จึงเป็นเครื่องมือในการช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงานได้

2.2.3 สิ่งที่มีผลต่อการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

Mark K. Schoenfield และ Rick M. Schoenfield¹⁰ ได้อธิบายไว้ว่าสิ่งที่มีผลต่อการเจรจาต่อรองทางธุรกิจค่อนข้างมาก ได้แก่

- ความไม่แน่ใจในบางเรื่อง เช่น สิ่งที่มีอำนาจเหนือขึ้นไป หัวหน้า ลูกค้า ฯลฯ ต้องการอย่างแท้จริง สิ่งที่สามารถทำให้สำเร็จได้จริงๆ สิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามต้องการจริงๆ และ วิธีสร้างอิทธิพลที่ดีที่สุดสำหรับใช้ครอบงำฝ่ายตรงข้าม รวมทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองของเขา
- การเข้าใจในกระบวนการเจรจาต่อรองไม่ดีพอ
- การรวบรวมข้อมูลข่าวสารก่อนการเจรจาต่อรองทำไว้น้อยเกินไป
- การวิเคราะห์ และวางแผนอย่างไม่ถูกวิธี
- การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ
- การขาดความรู้ และความสามารถที่จะใช้กลยุทธ์ และยุทธวิธีอย่างเหมาะสม
- การไม่ทราบวิธีปฏิบัติ เมื่อเกิดภาวะชะงักงันขึ้น
- การอยู่ในฐานะที่ไม่อาจประนีประนอมกันได้
- การปล่อยให้อารมณ์มีอิทธิพลเหนือการตัดสินใจ
- ความเห็นที่แตกต่างกันอันเป็นผลมาจากการได้ข้อมูลที่แตกต่างกัน
- การคาดหวังที่เกินความจริงของผู้บังคับบัญชา ผู้ถือหุ้น หรือฝ่ายอื่นต่อผลการเจรจา
- การใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งในการต่อรองจนเป็นนิสัย ทั้งที่ไม่สามารถช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้ข้อตกลงที่เป็นที่น่าพอใจ
- การนำเอาเนื้อหาหลายประเด็นมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน
- การคำนวณเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความสูญเสีย และการเสี่ยงที่ผิดพลาด ทำให้ได้ผลลัพธ์ต่ำสุดที่ไม่สามารถประสานให้เกิดการตกลงกันได้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการเจรจาต่อรองทางธุรกิจมีความสำคัญต่อทุกคน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ความสำคัญในแง่ส่วนบุคคล และความสำคัญในแง่ของทางธุรกิจ ทำให้การเรียนรู้หลักการ และวิธีการเจรจาต่อรองทางธุรกิจที่ถูกต้องจะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้เจรจาต่อรองสามารถได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ ในขณะที่เดียวกันการเจรจานั้นยังก่อให้เกิดข้อตกลงที่ดีสำหรับ

¹⁰พ.ต.วีรจิต กลัมพะสุด, เรื่องเดิม, หน้า 4-5

ทุกฝ่าย เป็นการเจรจาที่มีประสิทธิภาพ และ เสริมสร้างสัมพันธภาพ หรือ อย่างน้อยก็ไม่ทำลาย สัมพันธภาพเดิมของกลุ่ม

2.3 ประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

ในชีวิตประจำวันของทุกคนนั้นต้องพบกับการเจรจาต่อรองอยู่มากมายหลายเรื่อง แต่ละ เหตุการณ์หรือเรื่องราวนั้นล้วนสามารถนำความรู้ในเรื่องหลักการเจรจาต่อรองไปประยุกต์ใช้ได้ การ จัดแบ่งประเภทของการเจรจาต่อรองนั้นไม่มีลักษณะตายตัวแต่อย่างใด Michael Schatzki และ Wayne R. Coffe ได้แบ่งประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจเป็น 2 ประเภท คือ

2.3.1. การแบ่งประเภทของการเจรจาต่อรองตามผลประโยชน์ที่ได้รับ

2.3.2. การแบ่งประเภทของการเจรจาต่อรองตามลักษณะของกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดการแบ่งของแต่ละประเภท ดังนี้¹¹

2.3.1 ประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจแบ่งตามผลประโยชน์ที่ได้รับ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.3.1.1. การเจรจาต่อรองแบบที่ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

หมายถึง การเจรจาต่อรองที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ตั้งความหวังถึงผลลัพท์ ทั้งฝ่ายเรา และฝ่าย ตรงข้ามของเราต่างก็มีความต้องการที่แน่นอนบางอย่าง และมาเจรจาต่อรองกันเพื่อสิ่งที่ตนต้องการ ทั้งสองฝ่ายต่างก็มีความสุขจากผลลัพท์ที่เกิดขึ้น โดยมีเหตุผลง่าย ๆ ว่าทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้รับอะไร บางอย่างจากการเจรจาต่อรองนี้ เช่น การเจรจาต่อรองเพื่อซื้อขายสินค้า การเจรจาต่อรองเพื่อรับคน เข้าทำงาน เป็นต้น

2.3.1.2. การเจรจาต่อรองแบบจงใจให้เห็นคล้อยตาม

หมายถึง การเจรจาต่อรองที่ฝ่ายหนึ่งแสดงให้เห็นความต้องการบางอย่างออกมา แต่อีกฝ่าย หนึ่งนั้นไม่สนใจเท่าใดนัก ไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ตาม ผลคือ ฝ่ายที่มีความต้องการบางอย่าง จะ พยายามทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความต้องการขึ้นมาบ้าง เช่น การขายของพนักงานขายในขณะที่ผู้ซื้อ

¹¹ อำนวยชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์, เจรจาอย่างมีชั้น ต่รองอย่างมีเชิง, หน้า 80-83

ไม่ได้ต้องการสินค้าหรือบริการนั้น หรือ นักโฆษณาซึ่งพยายามทำให้ผู้บริโภคเชื่อว่าตนมีความต้องการมากมายหลายอย่าง การเจรจาแบบนี้ต้องมีวิธีการโน้มน้าวฝ่ายตรงข้ามให้เชื่อว่าเขาเองก็จะได้รับประโยชน์จากการต่อรองด้วยเหมือนกัน

2.3.1.3. การเจรจาต่อรองแบบฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ อีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์

หมายถึง การเจรจาต่อรองที่ทัศนคติของฝ่ายตรงข้าม คือ เขาจะไม่ได้รับอะไรเลย และมีสิ่งที่จะต้องเสียมากถ้าต้องเจรจาต่อรองกับฝ่ายเรา ผลคือ เขาจะพยายามหลีกเลี่ยงฝ่ายเรา และถ้าเขาเลี่ยงฝ่ายเราไม่พ้นเขาจะพยายามกลั่นแกล้งฝ่ายเรา ทำโกรธเข้าใส่ หรือไม่ก็ขู่ หรือ แสดงอาการเสแสร้งอย่างอื่น ๆ ใส่ฝ่ายเรา โดยหวังว่าฝ่ายเราจะไปเสียให้พ้น เช่น การร้องเรียนต่างๆ

2.3.2 ประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจแบ่งตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้ ดังนี้

2.3.2.1. การเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการซื้อขาย¹²

ในเรื่องของการซื้อขายนั้นมีการเจรจาต่อรองเกิดขึ้นอย่างมากมาย เช่น ราคา กำหนดการส่งสินค้า เงื่อนไขการชำระเงิน ปริมาณการจัดส่งต่อครั้ง คุณภาพของสินค้า และอื่นๆ ในฐานะผู้ซื้อย่อมต้องการสินค้าในราคาที่ถูก ขณะเดียวกันในฐานะผู้ขายก็ต้องการขายสินค้าในราคาสูงเพื่อให้ตนได้กำไร การกำหนดราคาเริ่มต้นเมื่อเป็นผู้เสนอขายนั้นเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าหากว่าราคาเริ่มต้นนั้นสูงเกินไปอย่างไร้เหตุผล อาจทำให้ผู้ซื้อเดินหนีไปซึ่งไม่ใช่วัตถุประสงค์ของการทำธุรกิจ

หน้าที่ของผู้ซื้อ ก็คือ จะต้องซื้อสินค้าที่ดีที่สุด ให้ได้ในราคาที่ถูกที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะต้องทำให้ผู้ขาย ขายสินค้าในราคาต่ำกว่าที่ได้ตั้งไว้ให้มากที่สุด การเจรจาต่อรองนั้น มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา สมมุติผู้ซื้อบอกว่า เขาจะจ่ายได้ก็แต่เฉพาะตามวงเงินที่กำหนดไว้ เพิ่มไม่ได้ มันก็เป็นความจริงในขณะที่เขากล่าวคำพูดประโยคนั้นออกมาเท่านั้น ซึ่งในอนาคตความคิดของผู้ซื้ออาจจะเปลี่ยนไป และจำนวนเงินดังกล่าวก็เปลี่ยนไปด้วย

¹²เดอบอสส์, เทคนิคการเจรจา-ต่อรองในการขาย, เรียบเรียงจาก Negotiate to Close, (กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด, 2540), หน้า 136

ต่อไปนี้เป็นปัจจัยต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้นกับผู้ซื้อ

- ผู้ซื้อต้องการที่จะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ และมีรสนิยมสูง
- ผู้ซื้อต้องการหลีกเลี่ยงการเสี่ยง และความยุ่งยากทั้งหลาย
- ผู้ซื้อต้องการที่จะให้ตน ได้รับการนับหน้าถือตาในบริษัท
- ผู้ซื้อต้องการปลดปล่อยภาระอันไม่จำเป็นออกจากตัว
- ผู้ซื้อต้องการให้งานของตน สำเร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว
- ผู้ซื้อต้องการที่จะให้ผู้ขาย ปฏิบัติต่อเขาอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม
- ผู้ซื้อต้องการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง
- ผู้ซื้อต้องการความช่วยเหลือในการตัดสินใจเพื่อซื้อสินค้าที่ยากแก่การตัดสินใจ
- ผู้ซื้อต้องการความช่วยเหลือ เมื่อตนเองตกอยู่ในความยุ่งยาก
- ผู้ซื้อจำเป็นต้องได้รับคำอธิบายอย่างดี
- ผู้ซื้อไม่ต้องการรู้สึกที่ตนเองติดกับ หรือถูกดื้อนเข้ามา
- ผู้ซื้อต้องการให้ผู้ขาย รับฟังความคิดเห็นของตนบ้าง

หน้าที่ของผู้ขาย ย่อมต้องการจะขายสินค้าให้ได้ราคาดีที่สุด ให้ตนเองได้รับผลกำไรมากที่สุด และยังทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากผู้ขายด้วย ผู้ขายจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความใจเย็น ใจกว้างที่สุภาพ ชักจูงให้ผู้ซื้อทราบถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากสินค้าหรือบริการที่ผู้ขายมอบให้

2.3.2.2. การเจรจาต่อรองเพื่อการร้องเรียนต่างๆ¹³

การร้องเรียนทุกชนิดล้วนแต่เป็นการเจรจาต่อรองแบบฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ อีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ทั้งสิ้นไม่ว่าคำร้องทุกข์ของฝ่ายเราจะเป็นอะไรก็ตาม จุดยืนของฝ่ายตรงข้ามก็คือ ไม่ต้องการเจรจา เขาข่มขู่เพียงพอกับสถานการณ์ดั้งเดิมที่เกิดขึ้นมาแล้ว เพราะเขาว่าการเจรจาต่อรองกับฝ่ายเรามีโอกาสต้องเสียอะไรบางอย่าง เช่น เงิน เวลา ตัวอย่างเช่น การร้องเรียนเรื่องคุณภาพสินค้าจากลูกค้า การร้องเรียนเรื่องการถูกเอาเปรียบในด้านธุรกิจ หรือ สัญญาการค้าที่ไม่ยุติธรรม เป็นต้น

¹³ อำนวยชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์, เจรจาย่างมีชั้น ต่รองอย่างมีเชิง, หน้า 295

2.3.2.3. การเจรจาต่อรองกับบุคคลในวิชาชีพ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน¹⁴

การเจรจาต่อรองกับนักวิชาชีพเป็นการเจรจาต่อรองที่ฝ่ายเรามีโอกาสตกเป็นรองได้ง่าย เนื่องจากไม่รู้ในรายละเอียดของเรื่องราวมากเท่ากับนักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เราได้เจรจาด้วย การเจรจาจะต้องทำด้วยความละเอียดอ่อนอย่างยิ่ง เพราะว่าฝ่ายเราต้องการสร้างความสัมพันธ์ให้ใกล้ชิดกับพวกเขาเมื่อทำงานร่วมกัน ในขณะที่ เรื่องค่าใช้จ่าย ค่าปรึกษา ค่าบริการ ของนักวิชาชีพ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านค่อนข้างสูง หากต้องเกี่ยวข้องกับคนเหล่านี้เราจะต้องมีความรอบคอบและต้องเจรจาต่อรองในเรื่องราคาค่าใช้จ่ายก่อนรับบริการ มิฉะนั้นท่านอาจต้องพบกับค่าจ้างที่สูงจนไม่ชอบด้วยเหตุผลหรือเกินกว่าที่จะจ่ายได้ เรื่องนี้มีความสำคัญมากก่อนที่จะสร้างความสัมพันธ์ในทางการทำงานกับบุคคลที่เป็นนักวิชาชีพ เพราะว่าอาจจะเปลี่ยนความสัมพันธ์นี้ กลางคันเป็นเรื่องที่ทำให้ยากมากในเมื่อต้องลงทุน เวลา และพลังงาน รวมทั้งให้ความไว้วางใจต่อพวกเขาไปแล้ว

2.3.2.4. การเจรจาต่อรองทำสัญญา¹⁵

การทำนิติกรรมสัญญาบางประเภทนั้น กฎหมายได้กำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือต้องทำเป็นหนังสือ หรือต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ มิฉะนั้นนิติกรรมสัญญานั้นย่อมตกเป็นโมฆะหรือไม่อาจนำมาฟ้องร้องให้บังคับคดีได้ ดังนั้น ก่อนทำนิติกรรมสัญญาคู่สัญญาจึงต้องตรวจสอบบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเสียก่อนว่า กฎหมายได้กำหนดให้ต้องทำตามแบบหรือต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือหรือไม่

อย่างไรก็ดีในบางกรณี แม้นิติกรรมสัญญาบางประเภทกฎหมายจะมีได้บัญญัติว่าจะต้องทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือก็ตาม แต่ในทางปฏิบัตินั้นคู่สัญญาก็นิยมที่จะทำเป็นหนังสือหรือมีหลักฐานเป็นหนังสือยอมเป็นสิ่งที่ให้ความมั่นคงแน่นอนและสะดวกต่อการอ้างอิงหรือนำสืบพยานหลักฐานยิ่งกว่าการตกลงกันด้วยวาจา

กรณีที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติให้ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือต้องทำเป็นหนังสือ เช่น

¹⁴ อำนวยชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์, เรื่องเดิม, หน้า 301

¹⁵ ไซยศ เหมะรัชตะ, รัฐหลักไว้ใช้ทำสัญญา, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2535), หน้า

- การซื้อขาย หรือ การแลกเปลี่ยน สัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เรือกำปั่นหรือเรือมีระวางตั้งแต่หกตันขึ้นไป เรือกลไฟ หรือเรือยนต์มีระวางตั้งแต่ห้าตันขึ้นไป แพ และสัตว์พาหนะ ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ

- เช่าทรัพย์ การเช่าอสังหาริมทรัพย์ถ้ามีกำหนดไม่เกินสามปี ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ ถ้าเช่ามีกำหนดเกินกว่าสามปีขึ้นไป หรือกำหนดตลอดอายุของผู้เช่าหรือผู้ให้เช่า หากมีแต่เพียงหลักฐานเป็นหนังสือ แต่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ การเช่านั้นจะฟ้องร้องให้บังคับคดีได้เพียงระยะเวลาเช่าสามปี (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 538)

- เช่าซื้อ สัญญาเช่าซื้อนั้นถ้าไม่ทำเป็นหนังสือถือว่าเป็นโมฆะ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 472)

- สัญญากู้ยืมเงิน การกู้ยืมเงินเกินกว่าห้าสิบบาทขึ้นไปนั้น ต้องมีหลักฐานการกู้ยืมเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ยืม จึงจะสามารถฟ้องร้องให้บังคับคดีได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 653)

- สัญญาค้ำประกัน ต้องมีหลักฐานลงลายมือชื่อผู้ค้ำประกันจึงจะใช้ฟ้องร้องบังคับคดีได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 680)

- สัญญาจำนอง ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ มิฉะนั้นย่อมตกเป็นโมฆะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 115

- สัญญาตัวแทน ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือการตั้งตัวแทนจึงมีผลใช้บังคับตามกฎหมาย

- สัญญาประนีประนอมยอมความ ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบหรือลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้น จึงจะใช้บังคับคดีได้

- สัญญาประกันภัย ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ หรือลงลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้น จึงจะใช้ฟ้องร้องบังคับคดีได้

- การโอนหุ้นชนิดระบุชื่อลงในใบหุ้น หุ้นนั้นโอนกันได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมของบริษัท เว้นแต่เมื่อเป็นหุ้นชนิดระบุชื่อลงในใบหุ้นซึ่งมีข้อบังคับของบริษัทกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น การโอนหุ้นชนิดระบุชื่อลงในใบหุ้นนั้น ถ้ามิได้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้โอนกับผู้รับโอน มีพยานคนหนึ่งเป็นอย่างน้อยลงชื่อรับรองลายมือเหล่านั้นๆด้วยแล้ว จะเป็นโมฆะ

- การได้มาซึ่งทรัพย์สิน การได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่นเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนการได้มากับพนักงานเจ้าหน้าที่

- ข้อตกลงดอกเบี้ยทบต้น ห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยในดอกเบี้ยที่ค้างชำระ แต่ถ้าดอกเบี้ยค้างชำระมากกว่าหนึ่งปี คู่สัญญาผู้ยืมจะตกลงกันให้เอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับเงินต้นแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นได้ แต่การตกลงเช่นนี้ต้องทำเป็นหนังสือ

สัญญาตามกฎหมายต่างๆ เช่น สัญญาเช่าซื้อรถยนต์ สัญญาเช่าอพาร์ทเมนต์ สัญญาเพื่อเป็นสมาชิกสโมสรสุขภาพ เป็นต้น ล้วนถูกเขียนไว้ด้วยความระมัดระวังให้ครอบคลุมสิ่งที่เป็นประโยชน์ทุกอย่างแก่ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของสัญญา อย่าหลงเชื่อว่าเพียงเพราะสัญญานั้นพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษร และมีลักษณะเป็นทางการ

2.3.2.5. การเจรจาต่อรองกับลูกจ้างตามกระบวนการแรงงานสัมพันธ์

การเจรจาต่อรองกับลูกจ้างตามกระบวนการแรงงานสัมพันธ์นั้น เป็นเรื่องละเอียดอ่อน เนื่องจากผู้ที่มาเป็นตัวแทนลูกจ้างในการเจรจานั้น มาจากผู้สนับสนุนที่อยู่เบื้องหลังจำนวนมาก ข้อเรียกร้องที่มีอาจจะมียหลายเรื่อง หรือบางครั้งเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้สำหรับนายจ้างหรือเจ้าของกิจการ แต่อย่างไรก็ตามก็เป็นสิทธิของลูกจ้างที่จะเรียกร้อง ดังนั้น ในฐานะนายจ้าง หรือเจ้าของกิจการจำเป็นต้องเจรจาต่อรองกับตัวแทนลูกจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลงที่เป็นที่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนินต่อไปได้ เรื่องนี้จึงเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน หากการเจรจาต่อรองตกลงกันไม่ได้ อาจนำมาซึ่งการนัดหยุดงานของลูกจ้าง หรือ การปิดงานของนายจ้าง อันจะนำมาซึ่งความสูญเสียของทั้งสองฝ่ายเอง

มีผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรองกับลูกจ้างตามกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ได้ให้ความหมายไว้ว่า การร่วมเจรจาต่อรอง (Collective Bargaining) คือ การเจรจาเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ้างและการทำงานซึ่งกระทำโดยฝ่ายนายจ้างหรือกลุ่มของนายจ้างหรือองค์การของนายจ้างฝ่ายหนึ่ง กับผู้แทนของลูกจ้างหรือผู้แทนขององค์การของลูกจ้างอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อตกลงในการจ้างและการทำงานอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน¹⁶

2.3.2.6. การเจรจาต่อรองกับแหล่งเงินทุน

ธุรกิจต้องอาศัยแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ และลงทุนในโครงการต่างๆ แหล่งเงินทุนที่สำคัญๆ ในธุรกิจได้แก่ ธนาคาร ผู้ถือหุ้น บริษัทเงินทุน เป็นต้น การเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ที่เจรจาเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนเพื่อขอกู้เงินมา

¹⁶เกษมสันต์ วิลาวรรณ., การบริหารแรงงานสัมพันธ์, (กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2538.) หน้า 149

ดำเนินธุรกิจนั้นจำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมเป็นอย่างดี อีกทั้งต้องมีสายสัมพันธ์อันดีกับแหล่งเงินทุนเหล่านั้นด้วย ในการพิจารณาให้กู้ยืมเงินหรือไม่นั้น แหล่งเงินทุนมักพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

- ความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้
- ความน่าเชื่อถือของผู้ค้ำประกันการกู้
- หลักทรัพย์ค้ำประกัน จำนวนสินทรัพย์ที่มีอยู่
- ความเป็นไปได้ของโครงการที่ยื่นเสนอเพื่อขอกู้เงิน
- ประวัติความสำเร็จของโครงการต่างๆในอดีต

จะเห็นได้ว่า การไปเจรจากับแหล่งเงินทุนนั้นส่วนใหญ่แล้วผู้ขอกู้จะเป็นฝ่ายถูกตรวจสอบ ดังนั้นการเตรียมตัวในกรณีเช่นนี้จึงเป็นเรื่องของการเตรียมหลักฐานยืนยันความน่าเชื่อถือของตนเสียมากกว่า

ในกรณีที่ผู้ขอกู้เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่แหล่งเงินทุนต่างๆเป็นผู้เสนอเงินทุนให้กู้นั้นก็เป็นไปได้ เช่น บริษัทขนาดใหญ่ที่ทำธุรกิจประสบความสำเร็จสูง มักมีแหล่งเงินทุนต่างๆเสนอเงินกู้หรือขอร่วมลงทุน สถานการณ์ในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจย่อมแตกต่างกับกรณีการไปขอกู้เอง ในกรณีนี้ ผู้ขอกู้มีสิทธิเป็นผู้พิจารณาเงื่อนไขที่ดีที่สุดที่แหล่งเงินทุน เช่น วงเงินให้กู้ที่ใดให้มากกว่า อัตราดอกเบี้ยที่ใดต่ำกว่า การให้การสนับสนุนเรื่องข้อมูลการค้า และ การให้บริการ ที่ใดดีกว่า เป็นต้น

การเจรจากับแหล่งเงินทุนจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าทางธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อันจะนำมาซึ่งเงินทุนของเจ้าของกิจการ และ นำมาซึ่งดอกเบี้ย อันเป็นผลประโยชน์ของเจ้าของทุน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน เป็นต้น

สรุปความหมาย ความสำคัญ และ ประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

การเจรจาต่อรองมีนิยามความหมายหลากหลาย แต่สามารถสรุปได้ว่า การเจรจาต่อรองคือ ศาสตร์และศิลป์ในการใช้ความรู้และความพยายามแก้ปัญหา เพื่อหาข้อตกลงที่ดีที่สุดสำหรับทั้งสองฝ่าย โดยมีจุดประสงค์ที่จะขจัดข้อขัดแย้ง และเพื่อให้ต่างฝ่ายตามได้รับสิ่งที่ตนต้องการ เพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ การเจรจาต่อรองยังเป็นการใช้เวลาเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจโดยมุ่งเป้าหมายที่ผลประโยชน์ร่วมกันทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

การเจรจาต่อรองมีความสำคัญทั้งในแง่ของปัจเจกชน และ ในแง่ของธุรกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดทางธุรกิจในรูปแบบตัวเงิน การได้มาซึ่งการร่วมมือทางธุรกิจระหว่างสองฝ่าย และ ขจัดความขัดแย้งด้านแรงงาน

ประเภทของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แนวคิดใหญ่ๆ คือ แนวคิดแรกแบ่งประเภทตามผลประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่ การเจรจาต่อรองแบบที่ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย แบบจงใจให้เห็นคล้อยตาม และแบบฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ แนวคิดที่สองแบ่งประเภทตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการซื้อขาย การเจรจาต่อรองเพื่อการร้องเรียนต่างๆ การเจรจาต่อรองกับบุคคลในวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การเจรจาต่อรองทำสัญญา การเจรจาต่อรองกับลูกค้าตามกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ และการเจรจาต่อรองกับแหล่งเงินทุน